

Relatório Ouvidoria

1º Semestre - 2020

JUNO



A Ouvidoria

A Ouvidoria é componente organizacional obrigatório nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central e tem por objetivo prestar atendimento de última instância às demandas não solucionadas por Canais de Atendimento primários, bem como às demandas encaminhadas por outros órgãos e entidades.

Relatório Semestral

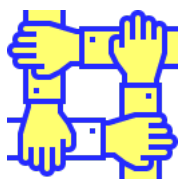
Além de ser um canal de comunicação e mediação de conflitos, sua atividade permite detectar problemas e deficiências em produtos, serviços e processos, oportunizando a adoção de medidas para aprimoramento e melhoria na experiência do cliente.

O resultado dessas atividades é apresentado semestralmente à administração e ao público em geral por meio de Relatório publicado em nosso site, em atendimento à Resolução do Banco Central nº 4.433, de 23 de julho de 2015.



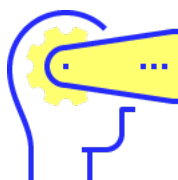
VALORES

Transparência, independência, imparcialidade e isenção no atendimento e mediação de conflitos.



PAPEL

Atuar como facilitadora na comunicação entre a Juno e interessados, recebendo demandas não solucionadas pelos canais de atendimento primário.



MISSÃO

Oportunizar a adoção de medidas para o aprimoramento de produtos, serviços e processos, além de melhoria na experiência dos clientes.

Canais de Atendimento

A Juno disponibiliza a clientes e demais interessados canais de atendimento de primeira e última instância.

ATENDIMENTO PRIMÁRIO

É qualquer demanda recepcionada pela nossa **Central de Atendimento**, em um primeiro contato, através dos nossos canais primários de comunicação com clientes e usuários: *chat*, telefone ou *e-mail*.

CENTRAL DE ATENDIMENTO



(41) 3013-9650



Chat



falecom@juno.com.br



Segunda a sexta
9h00 às 18h00

ATENDIMENTO SECUNDÁRIO

São atendimentos prestados em última instância, de competência da **Ouvidoria**, para demandas não solucionadas pela nossa Central de Atendimento.

A Ouvidoria Juno, além de atender demandas típicas, recebe chamados que fogem ao seu escopo de atuação, como solicitações a outros times ou requisições de informação e providências primárias.

Estas demandas, quando recebidas na Ouvidoria, recebem tratamento inicial e são posteriormente redirecionadas à Central de Atendimento ou ao time responsável.

OUVIDORIA



0800 555 5010

Ligação Gratuita



ouvidoria@juno.com.br



Segunda a sexta
9h30 às 11h30
13h30 às 17h30

Tipos de Demanda

A Ouvidoria é canal aberto para acolher manifestações de satisfação, reconhecimento, insatisfação ou mesmo propostas de melhoria e, conforme o teor, são classificadas em:

SUGESTÃO

ELOGIO

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

Fluxo da Ouvidoria

01

ATENDIMENTO

Atendimento do chamado através dos canais da ouvidoria ou consulta ao sistema RDR no BACEN.

02

REGISTRO

Evidenciação dos chamados e registro das demandas secundárias por meio de abertura de protocolo. Demandas do RDR sempre geram protocolo.

03

INSTRUÇÃO

Endereçamento da demanda ao time responsável para conhecimento, adoção de medidas cabíveis e oferecimento de minuta de resposta.

04

ANÁLISE

Análise das informações enviadas pelos times envolvidos, com solicitações adicionais se necessário.

05

TRATAMENTO

Confronto entre as informações obtidas para resolução e classificação da demanda.

06

ENCERRAMENTO

Encaminhamento de resposta conclusiva ao interessado e finalização do protocolo.

Prazo de Conclusão

OUVIDORIA **JUNO**

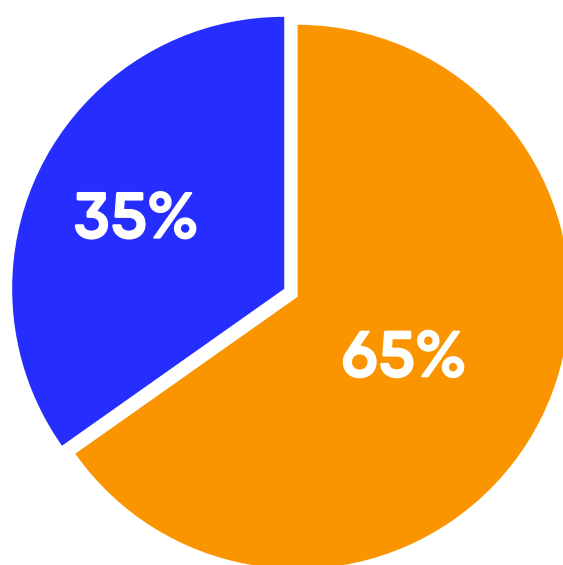
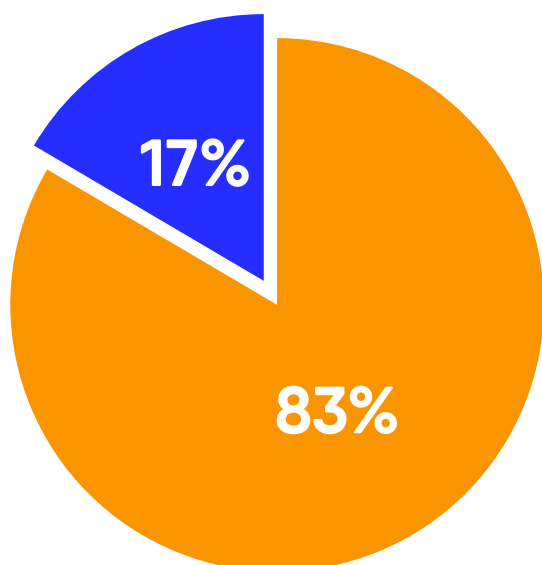
8 dias úteis

OUVIDORIA **BACEN**

10 dias úteis

Ouvidoria em Números

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria recebeu **311 chamados**, sendo:



● Primárias ● Secundárias

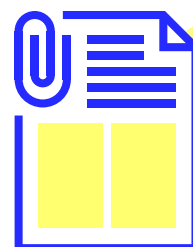
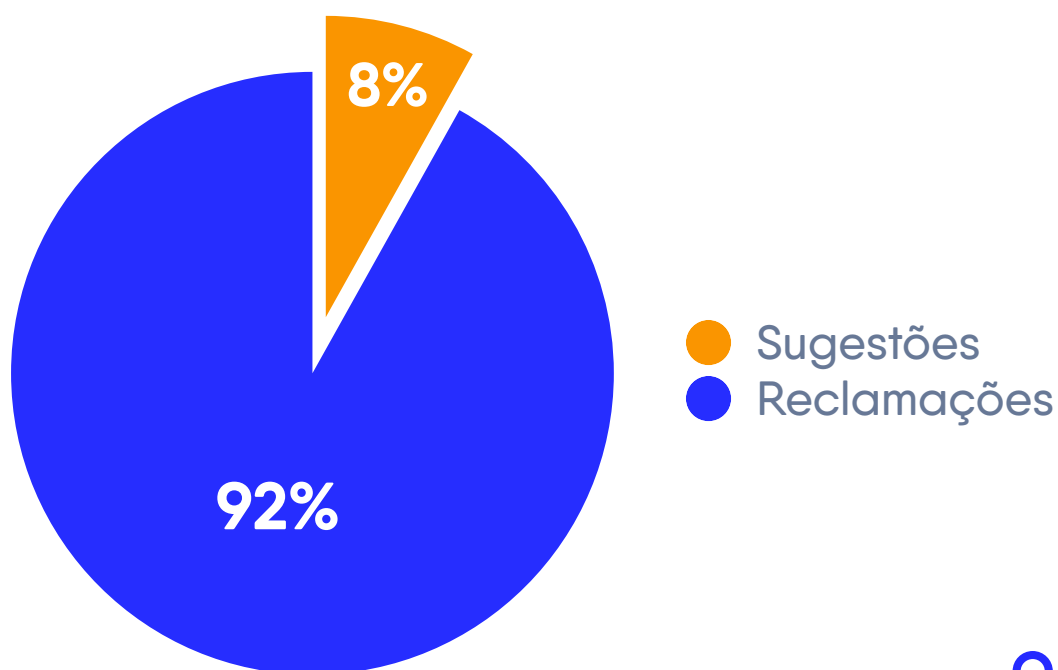
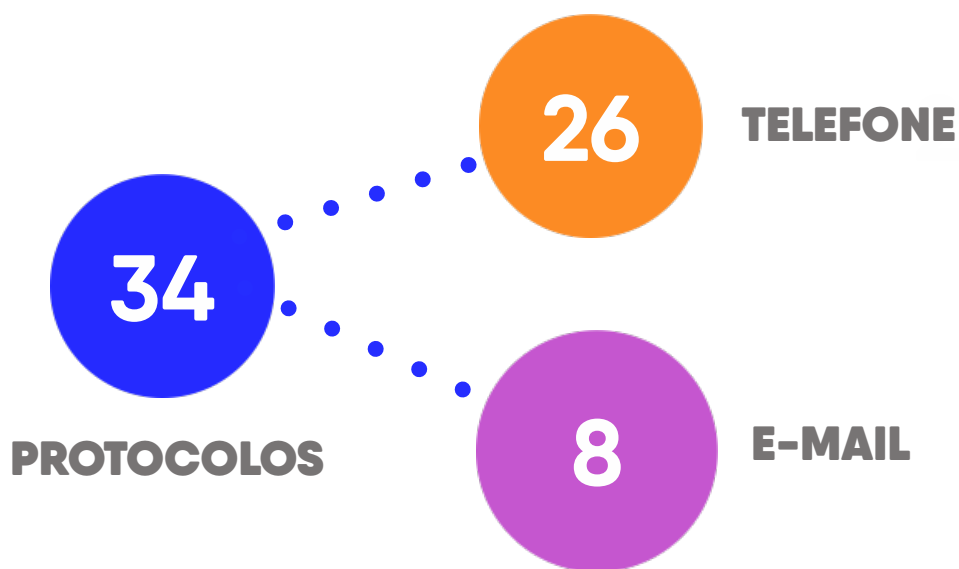
79%

dos atendimentos foram **demandas PRIMÁRIAS**, redirecionados à Central de Atendimento



Ouvidorias Registradas

No período de janeiro a junho de 2020, das demandas recebidas dentro do escopo da Ouvidoria, foram registrados:



Ouvidorias **por Assunto**

Os assuntos que foram objeto de maior número de manifestações na Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2020 estão identificados no gráfico abaixo:

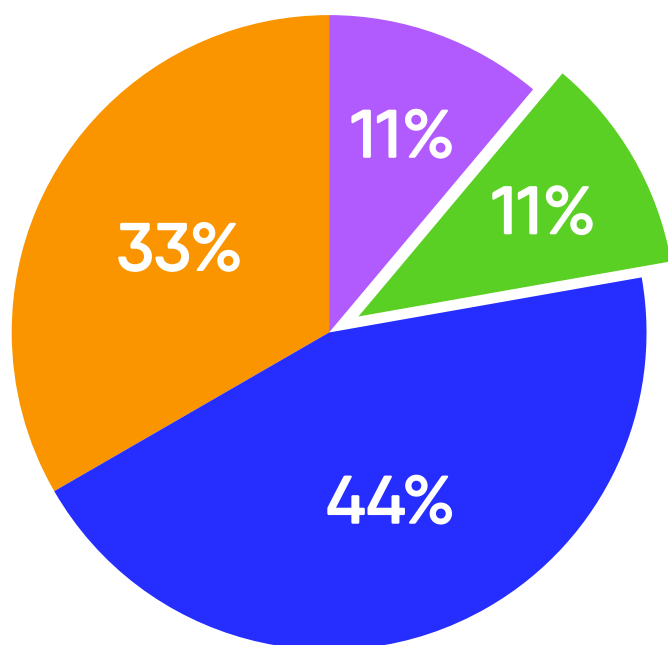
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:



Demandas do Sistema RDR - BACEN

A Juno recebe demandas registradas por interessados também através do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR) do Banco Central.

O tratamento e resposta das reclamações também competem à Ouvidoria.



OUVIDORIAS

18

REGISTRADAS

ASSUNTOS:

Abertura de conta

Pagamento de boleto

● **2** Regulados **Procedentes**

● **2** Regulados **Improcedentes**

● **8** **Não Regulados**

● **6** **Não encerradas** pelo BACEN



#tamojuno

Ouvidoria Juno
ouvidoria@juno.com.br

JUNO